AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 65/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R.F. / POSTEPAY S.P.A.
(GU14/824838/2026)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 ottobre 2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante, "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente R. F., del 24 marzo 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Postepay, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, in data 04/09/2025, presso l'ufficio postale di Via Xxxxxxxxxxxx 21 – 37xxx Xxxxxx, ha stipulato un contratto di abbonamento con il gestore Postepay richiedendo l'attivazione dell'offerta commerciale "Poste casa ultraveloce" comprendente l'erogazione dei servizi fonia e fibra;

b. a decorrere dal 26/09/2025 Postepay ha iniziato a fatturare i servizi oggetto del contratto, addebitando contributo di attivazione e canoni, ma nessun servizio veniva erogato e nessun intervento di installazione veniva effettuato presso il domicilio dell'istante;

c. nonostante quanto predetto, in buona fede, l'istante ha effettuato il pagamento della fattura n. 7527119xxx, a mezzo bonifico istantaneo.

d. la mancata attivazione/interruzione dei servizi oggetto del contratto a far data dal 26/09/2025 è emersa con piena evidenza dalla stessa comunicazione pervenuta al ricorrente nella data del 24/11/2025, a mezzo della quale, l'infrastruttura ha dichiarato di non aver ancora effettuato alcuna installazione dei servizi, fissando un appuntamento per la data del 25/11/2025;

e. ed invero, sia tale intervento sia i successivi fissati, venivano disattesi ed alcun servizio veniva erogato da PostePay presso il domicilio dell'istante, anzi, a maggiore aggravio di quanto occorso, la controparte ha emesso ulteriore illegittima fatturazione a danno dell'istante, che veniva integralmente contestata;

f. il grave inadempimento contrattuale veniva contestato con formali reclami a mezzo e-mail dell'11/12/2025, 16/12/2025 e 22/12/2025 e con ticket di guasto n. 10445xxx del 14/01/2026;

g. a causa del disservizio in atto, nella data del 31/01/2026, veniva esercitato recesso contrattuale per grave inadempimento.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione/interruzione dei servizi fonia e fibra/omessa portabilità del numero dal 26/09/2025 al 31/01/2026 (data di recesso);

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. la ripetizione della fattura n. 7527119xxx del 12/10/2025 di euro 75,49;

iv. l'annullamento delle morosità pendenti, dei costi di recesso ed eventuali ulteriori fatture emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione;

v. il rimborso delle spese di procedura e assistenza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Postepay Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che il sig. F. (nel seguito anche solo "Utente") in data 04/09/2025 ha chiesto l'attivazione del servizio di accesso a internet "PosteCasa Ultraveloce". In data 17/09/2025 avviene la consegna del modem e della chiavetta USB in dotazione. Quest'ultima viene attivata in autonomia dall'Utente in data 26/09/2025.

Il 26/09/2025 l'Utente ha segnalato al Servizio Clienti la mancata attivazione della Fibra. In data 30/10/2025 viene aperto ticket NR 25010xxx, chiuso in data 05/11/2025 con la seguente nota: "Coda SOC Ordini in Attivazione - Buongiorno, ordinativo con appuntamento fissato per il giorno 5 novembre. Saluti".

In data 11/11/2025 PostePay ha aperto il ticket n. 8015638xxx per sollecito soluzione disservizio.

In data 24/11/2025 il Servizio Clienti ha chiuso il ticket n. 8015638xxx con annotazione che risulta appuntamento per installazione al 25/11/2025.

In data 04/12/2025 il Servizio Clienti ha aperto il ticket n. 8015799xxx, a seguito del quale viene verificata presenza di blocco tecnico provvisorio per "RIPROGETTAZIONE BUILDING". Viene effettuato sopralluogo, per come confermato dall'Utente nella successiva e-mail del 16/12/2025.

In data 11/12/2025 PostePay ha ricevuto e-mail dell'Utente e ha aperto il ticket n. 25661xxx al Provider, chiuso in data 05/01/2026 con nota: "Coda SOC Ordini in Attivazione - Buongiorno ordinativo appuntamento al giorno 13 Gennaio 2026." In data 14/01/2026, giorno successivo al pianificato appuntamento, PostePay ha aperto il ticket n. 8016051xxx per sollecito soluzione disservizio. In data 21/01/2026 su Tool SD si genera la pratica NR 0010497xxx con motivazione "Scala non collegabile". In data 27/01/2026 su Tool SD si genera la pratica NR 0010544xxx con motivazione "Blocco tecnico provvisorio". In data 31/01/2026, il legale dell'istante ha inviato una PEC di reclamo per conto dell'Utente dichiarando il recesso dal contratto.

In data 12/02/2026 su Tool SD si genera la pratica NR 0010674xxx con motivazione "Cliente rifiuta l'intervento on-call".

Nel merito delle contestazioni dell'istante, Postepay ha precisato che come contrattualmente previsto (art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto) il servizio di accesso a internet acquistato dall'Utente "… sarà attivato entro 80 giorni solari a decorrere dal termine del c.d. periodo di ripensamento previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo [i.e. 14 giorni; n.d.r.] ove applicabile, salvo i casi in cui, all'esito di verifiche di fattibilità tecnica…".

La mancata installazione tempestiva della Fibra (l'accesso a internet via rete mobile è stato attivato immediatamente dallo stesso Utente in data 26/09/2025) è stata causata da impedimento tecnico oggettivo non dipendente da PostePay, impedimento del quale l'Utente è stato informato tempestivamente in occasione del sopralluogo a lui noto e confermato nella sua e-mail del 16/12/2025.

Inoltre, occorre precisare che il servizio di accesso a internet è stato fornito regolarmente sin dal 26/09/2025 via rete radiomobile. Ciò esclude che l'Utente sia stato totalmente disservito, dovendosi, al più, applicare, gli indennizzi per disservizio parziale.

Inoltre, in merito alla durata del disservizio, l'utente ha sottoscritto il contratto in data 04/09/2025 ed il kit apparati è stato consegnato in data 17/09/2025. Il termine legale di 14 giorni per il ripensamento è perciò scaduto in data 01/10/2025. Il termine contrattuale di 80 giorni per l'installazione del servizio sarebbe scaduto il 20/12/2025, laddove l'Utente ha poi rinunciato al contratto il 31/01/2026. Inoltre, fino alla disdetta l'Utente ha regolarmente e intensivamente usato il servizio di PostePay.

In merito alla mancata risposta ai reclami, occorre precisare che si tratta di mere segnalazioni sulla fatturazione e solo incidentalmente riguardano l'attivazione della fibra. Appare evidente che l'Utente non aveva alcuna premura di ottenere l'attivazione visto che, come esposto, ha usato intensivamente il collegamento internet e non ha mai richiesto, tra settembre 2025 e gennaio 2026, l'adozione di provvedimenti temporanei. L'unico vero e proprio reclamo potrebbe essere ritenuto quello del 31/01/2026 con il quale è stato richiesto il recesso dal contratto.

In merito alla richiesta di rimborso della fattura n. 7527119xxx, in ottica di cura della clientela, PostePay ha stornato tutta la fatturazione verso l'Utente dall'attivazione alla cessazione. L'Utente non ha pagato nulla per gli oltre quattro mesi di servizi fruiti, pertanto, non vi sono fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento con riferimento alla mancata attivazione del servizio Fibra, richiesta dall'istante con contratto sottoscritto in data 4/09/2025. Le condizioni contrattuali di Postepay prevedono una tempistica di 80 giorni per l'attivazione dei servizi, decorso il diritto di ripensamento di 14 giorni riservato al cliente, fatti salvi eventuali impedimenti tecnici. Nel caso di specie, parte istante ha inviato numerose richieste nel mese di dicembre volte a richiedere informazioni circa l'attivazione della Fibra, senza ricevere alcun riscontro e, infine, in data 31/01/2026 ha esercitato il diritto di recesso dal contratto.

Tanto premesso, si ritiene che Postepay sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 4, comma 1 e 13, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die*, considerato l'aumento di 1/3 trattandosi di servizio Fibra, per il periodo dal 9/12/2025 (dal contratto del 4/09, sono stati conteggiati n. 14 giorni per il cd. ripensamento e n. 80 giorni per l'attivazione) fino al 31/01/2026 (data in cui è stato richiesto il recesso) per il numero di giorni pari a 53.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati a partire dal mese di dicembre 2025 e fino al recesso del 31/01/2026 può trovare accoglimento in quanto privi di riscontro. L'operatore Postepay sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* dall'11/01/2026 (dal reclamo dell'11/12/2025 occorre aggiungere una tempistica di 30

giorni per la gestione dello stesso) fino al 31/01/2026 (data in cui avendo inviato la richiesta di recesso ha manifestato il proprio disinteresse all'attivazione del servizio) per un numero di giorni pari a 20.

Le richieste di cui ai punti iii. e iv. possono essere valutate congiuntamente riguardando entrambe la posizione contabile dell'istante e possono ritenersi accolte da Postepay che ha già provveduto a rimborsare la fattura n. 7527119xxx di euro 75,49 nonché a stornare tutte le fatture emesse, procedendo alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante.

Infine, non può ritenersi accoglibile la richiesta volta al rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente R.F. nei confronti di Postepay S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Postepay S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo:

i. euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra;
ii. euro 50,00 (conquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società Postepay S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 ottobre 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella